

**仁愛堂《最佳執行指引》(第一組)  
政策及程序 (March, 2015)**

**財務管理**

**整筆撥款儲備的管理**

**1. 善用儲備 (第一組)**

- 機構政策
- i. 機構依據社署所訂定的用途，確保公平、合理、妥善及有效地運用儲備。
  - ii. 機構以善用儲備為原則，藉此維持或加強服務和推行策略性發展，並建立一支優質的員工隊伍。

社署準則及程序 (簡述)	執行單位	執行期	執行情序	相關文件
i. 機構須按其實際情況及發展策略，自行決定把整筆撥款儲備用於不同範疇的分配	社服科管理委員會	每 3 年	訂立相關款項之運用原則，並訂立整筆撥款儲備運用及發展計劃，並交相關委員會處理。	“運用整筆撥款及公積金儲備”計劃文件 社服科管理委員會相關議程及會議紀錄
ii. 討論如何管理及運用儲備，在討論時須考慮如何善用儲備以配合機構發展	董事局社會服務委員會	每年 1 次	討論及通過上述計劃	董事局社服科委員會相關會議紀錄
iii. 遵守《整筆撥款手冊》、整筆撥款通告、相關信函／通知所訂定的用途	社服科管理委員會	按需要	討論相關運作及執行情況，並按需要跟進最新通告及信函所指示之安排。	-周年財務報告(AFR) -相關信函/紀錄
iv. 機構須備有文件，說明管理及監察整筆撥款儲備的政策及程序，並須讓員工知悉有關程序。	社服科管理委員會	每 3 年	檢視相關原則及運作與管理政策及執行情況，修訂本政策及程序文件，備存文件副本並上載內聯網供職員閱覽。	社服科管理委員會相關會議紀錄 內聯網址及/或相關通/員工會議紀錄

## 2. 儲備狀況（第一組）

機構政策：機構透過便利、有效及適時的渠道，以簡明的方式向員工及公眾發佈有關整筆撥款儲備的資訊，包括未來如何運用儲備的計劃。

社署準則及程序 (簡述)	執行單位	執行期	執行方案	相關文件
i. 堂方每年向公眾發佈有關機構在過去一年運用 <b>整筆撥款儲備</b> 的資訊，並介紹未來如何運用儲備的計劃。	財務科	每年 1 次	於本堂網頁發佈有關資訊	機構網頁之周年財務報告(AFR)文件

## 使用非定影員工的公積金儲備

### 3. 使用儲備（第一組）

機構政策：機構按指定用途善用非定影員工的公積金儲備，以提高員工士氣，增加員工對機構的歸屬感。

社署準則及程序 (簡述)	執行單位	執行期	執行方案	相關文件
i. 機構須按其公積金儲備的實際情況， <b>自行決定將公積金儲備用於</b> 以下情況，例如：考慮調整公積金供款比率，或發放一次性的額外供款予員工。	社服科管理委員會	每 3 年	訂立相關款項之運用原則，並訂立公積金儲備運用及發展計劃，並交相關委員會處理。 依據人力資源手冊之〈公積.....指引〉確切執行	“運用整筆撥款及公積金儲備”計劃文件  社服科管理委員會相關議程及會議紀錄 人力資源手冊之〈公積.....指引〉
ii. 討論如何管理及運用公積金儲備，在討論時須考慮上述原則	董事局社服科服務委員會	每年	討論及通過上述計劃	董事局社服科委員會相關會議紀錄
iii. 機構須依據相關法例、《整筆撥款手冊》、整筆撥款通告及相關信函／通知所訂定的用途運用非定影員工的公積金儲備，並備有財務	社服科管理委員會	按需要	討論相關運作及執行情況，並按需要即時跟進最新通告及信函所指示之安排。	機構網頁之周年財務報告(AFR)文件

報告、財務計劃等文件。				
iv. 機構須備有文件，說明管理及監察非定影員工的公積金儲備的機制、政策及程序。	社服科管理委員	每年	檢視相關原則及運作與管理政策及執行情況，修訂本政策及程序文件	社服科管理委員會相關議程會議紀錄
v. 機構須在周年大會／年報中報告機構在過去一年如何運用非定影員工的公積金儲備，並簡述未來運用儲備的計劃。	社服科 社服科管理委員?	每年	於本堂網頁發佈機構在過去一年如何運用非定影員工的公積金儲備，並簡述未來運用儲備的計劃。	本堂網頁

#### 4. 儲備狀況（第一組）

機構政策： 機構以便利、有效及適時的渠道向員工發佈有關公積金儲備的資訊，並提供未來如何運用公積金儲備的計劃。

社署準則及程序 (簡述)	執行單位	執行期	執行方案	相關文件
i. 機構須透過適當渠道向員工發佈有關機構在過去一年運用公積金儲備的資訊，並簡述未來如何運用公積金儲備的計劃。	財務科	每年	於本堂網頁發佈有關運用公積金儲備的資訊，並簡述未來如何運用的計劃。	本堂網頁 人力資源手冊 GR05-04-02 之〈〉

### 人力資源管理

#### 員工薪酬政策及管理

#### 5 薪酬調整（第一組）

機構政策： 機構確保薪酬調整撥款用於指定目的，以向所有受整筆撥款津助的員工作出適時的薪酬調整。

社署準則及程序 (簡述)	執行單位	執行期	執行方案	相關文件
i. 機構運用薪酬調整撥款時，須依據立法會財務委員會批准撥款的指令、社署最新的《整筆撥款手	社服科	每年	按社會福利署所發出之有關文件，就擬定的計算方案計算薪金並將資料交人力資源部跟進。	薪酬調整通告

<p>冊》、整筆撥款通告、相關信函／通知所訂定薪酬調整撥款的用途。</p> <p>ii. 同時，機構運用薪酬調整撥款時須</p> <p>(a) 按公務員薪酬調整的百分比調整員工的薪酬；或</p> <p>(b) 把薪酬調整的額外撥款全數用於薪酬調整。</p>			<p>財務科按指示發薪予相關員工。</p>	
--	--	--	-----------------------	--

## 機構管治及問責

### 處理投訴上的角色及責任

#### 6. 不同層級的投訴處理所涉及的人員、職能及責任（第一組）

- 機構政策:
- i. 就整筆撥款津助有關的投訴，機構須訂立完善機制及政策以清楚說明處理各層級的投訴所涉及的人員，以及每位人員在每個層級的責任及職能。
  - ii. 機構須確保所有層級涉及處理投訴的人員均避免利益衝突。
  - iii. 機構須讓投訴人及被投訴人知悉有關的投訴正按照機構／整筆撥款獨立處理投訴委員會所訂明之程序處理。

社署準則及程序 (簡述)	執行單位	執行期	執行方案	相關文件
<p>i. 就整筆撥款津助有關的投訴，服務使用者／員工就機構或其轄下服務單位提出的投訴應先由有關機構按照其既定政策處理。</p> <p>ii. 機構須備有政策文件，說明處理投訴的政策及機制（包括涉及員工、管理層及董事會的投訴）。若機構現行處理投訴的政策及機制</p>	<p>機構管理層、董事局</p>	<p>於收到投訴 20 個工作天內</p>	<p>依照《服務質素標準 15》流程，處理對本堂所有職員至行政總裁等所有與整筆撥款津助有關的投訴</p> <p>(由董事局主席團處理對董事局之投訴)</p>	<p>參閱《人力資源管理手冊》第 15 項安排相關書面紀錄</p>

<p>(服務質素標準 15)已涵蓋以上範疇，則機構只須沿用現有機制。</p> <p>iii. 機構須讓投訴人及被投訴人知悉有關的投訴正按照機構／整筆撥款獨立處理投訴委員會所訂明的程序處理。</p>				
--	--	--	--	--

## 7. 處理投訴的政策及程序 (第一組)

- 機構政策
- i. 就整筆撥款津助有關的投訴，機構將嚴謹地依據既定政策、程序及成員組合，公正地處理投訴，並輔以合宜的監察及上訴／覆檢機制。
  - ii. 機構按需要依照整筆撥款獨立處理投訴委員會的程序及要求處理有關的投訴。

社署準則及程序 (簡述)	執行單位	執行期	執行方案	相關文件
<p>i. 就整筆撥款津助有關的投訴，機構須備有文件，說明其就處理投訴所採取的內部控制措施。</p> <p>ii. 機構須備存投訴及處理投訴的書面記錄，以確保機構依據既定政策、程序及成員組合，公正地處理投訴。</p> <p>iii. 機構須按整筆撥款獨立處理投訴委員會的要求，適時提供與投訴相關的資料及書面記錄，讓整筆撥款獨立處理投訴委員會能就投訴進行調查。</p> <p>iv. 機構須備存相關的書面記錄，以顯示機構已就整筆撥款獨立處理投訴委員會所</p>	<p>機構管理層、董事局</p>	<p>於收到投訴 20 個工作天內</p>	<p>依照《服務質素標準 15》流程，處理對本堂所有職員至行政總裁等所有與整筆撥款津助有關的投訴</p> <p>由董事局主席團處理對董事局之投訴，外間法定團體(整筆撥款獨立處理投訴委員會)機構則作出配合性處理)</p>	<p>參閱《人力資源管理手冊》第 15 項相關文件</p> <p>(待修訂後增加就董事會相關的投訴處理流程及紀錄文件)</p>

提出的建議作出跟進。				
------------	--	--	--	--